

# Whatsapp in città, una rivoluzione da governare

La nuova frontiera della comunicazione pubblica nel libro di Francesco Di Costanzo e Andrea Marrucci

di ALFREDO DE GIROLAMO

L'affermazione di Whatsapp, l'applicazione di messaggistica immediata che si poggia sulla rete permettendo in tempo reale a milioni di persone di interagire tra di loro a costo praticamente nullo, ha rivoluzionato il mondo della comunicazione globale e lo sta facendo anche a livello aziendale. Lo hanno spiegato bene Francesco Di Costanzo e Andrea Marrucci, direttore e vicedirettore di Cittadini di Twitter, la prima testata italiana online dedicata alla nuova comunicazione, nel libro "Whatsapp in città? La nuova frontiera della comunicazione pubblica" edito da Indiscreto.

A loro va il merito di aver aperto un dibattito interno al mondo della comunicazione pubblica attraverso il ruolo di Whatsapp nei comuni e nelle aziende di servizio pubblico. La base di partenza del ragionamento è che il raggio di azione che chiunque può avere attraverso un account Whatsapp è impressionante, e di questa potenzialità si sono rese conto le aziende di servizio pubblico locale, da sempre alla ricerca di nuove modalità attraverso cui accorciare le distanze con i pro-

pri utenti, primi fra tutti i cittadini. Cittadini che in quanto tali pretendono efficienza anche nel rapporto con l'azienda, e non esclusivamente con il servizio che eroga. Whatsapp è la piattaforma che sta scalando le gerarchie del concetto di comunicazione aziendale. L'immediatezza e la rapidità delle informazioni che un messaggio Whatsapp impone, unitamente a un linguaggio semplice e diretto, garantiscono quella precisione richiesta dall'utente nel contatto con l'azienda.

Il processo di digitalizzazione che continua ad investire la vita di tutti i giorni rende necessario un cambio di rotta generale nei procedimenti di comunicazione dal quale le aziende non possono esimersi, e infatti si stanno rimettendo in linea per recuperare il ritardo e colmare un gap che va si riducendosi ma che è ancora elevato con chi ci ha preceduto nel rendersi conto dell'eccezionalità del mezzo. Oltre alle aziende, anche i Comuni devono assumendo conto, un ruolo attivo nel rapporto istituzionale con i cittadini.

E' innegabile, infatti, che un determinato tipo di comunicazione spetta anche ai Comuni, e non solo alle aziende, per recuperare quella distanza con i cittadini che ancora oggi è presente. Whatsapp, con la sua universalità, può e deve essere di aiuto: 700 milioni di utenti mensili attivi, 30 miliardi di messaggi inviati ogni giorno, utilizzato in Italia dal 56% delle persone che fanno uso di app

di messaggistica. In Italia, l'alba di Whatsapp utilizzato dalle aziende è il 18 marzo 2014, quando Brescia Mobilità, l'azienda bresciana di trasporto pubblico locale, ha attivato un innovativo servizio per i cittadini, prima esperienza strutturata di customer care con social e messaggistica istantanea nella comunicazione pubblica.

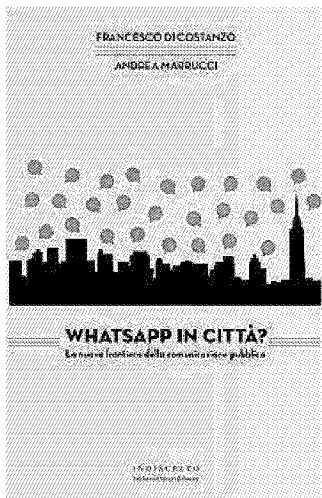
All'inizio sono i giovani a prendere contatto con il servizio, chiedendo informazioni su abbonamenti e corse scolastiche, poi anche gli adulti, colpiti dall'immediatezza e dalla semplicità del servizio offerto, si appassionano, e così ogni giorno Brescia Mobilità risponde a centinaia di messaggi dei cittadini su orari, ritardi, disagi, cambi percorso. Dall'alba al giorno il passo è breve, e l'esempio di Brescia Mobilità si estende all'Atac di Roma, in Romagna con Start e via discorrendo in lungo e in largo la penisola.

Sull'esempio delle aziende, si svegliano i Comuni. A Roma nel settembre 2013 è stato attivato l'Ufficio del Sindaco per i Rapporti con i Cittadini, attraverso Whatsapp. Naturalmente in città come la Capitale non può essere il sindaco a rispondere direttamente ai cittadini,

ma nelle realtà più piccole esiste anche questo: a Carinola, ottomila abitanti in provincia di Caserta, nel maggio 2014 è stato creato il gruppo Whatsapp "Dillo al sindaco", dove vengono invitati a partecipare tutti i cittadini che fanno richiesta al Comune attraverso l'invio di una mail con le proprie generalità; a Capannori, 45 mila abitanti in provincia di Lucca, dal giugno 2014 ogni lunedì, dalle 9.30 alle 11, il ricevimento del sindaco si sposta su Whatsapp, con il primo cittadino che risponde alle domande dei suoi concittadini. Per mantenere il rapporto diretto con i cittadini occorrono dunque, accanto agli strumenti tradizionali, nuovi canali e tecnologie che, come Whatsapp, possano tenere costantemente aperto il dialogo.

La rapidità e la sintesi di per sé esprimono modernità, efficienza, capacità di parlare in modo diretto agli utenti. E dal punto di vista interno all'azienda esso rappresenta anche uno strumento di crescita per il personale che deve imparare a rendere il proprio linguaggio sempre più diretto ed esplicito, cosa che viene molto apprezzata, oltre a essere un diritto, da parte di chi paga per ottenere prestazioni e forniture. Semplificazione che non significa né banalizzazione né superficialità, bensì capacità di farsi ascoltare nei processi comunicativi.

Una sfida da raccogliere senza indugi.



La copertina del libro



Andrea Marrucci e Francesco Di Costanzo

